

“All You Need to Know About Building a Food Delivery App: Grubhub Case Study”¹

Ας το παραδεχτούμε, όλοι έχουμε υπάρξει σε αυτή την κατάσταση. Μία ήρεμη Κυριακή ή μια γεμάτη ημέρα δουλειάς, το πιο πιθανόν είναι να έχετε αγοράσει κάποια στιγμή φαγητό χρησιμοποιώντας μία εφαρμογή κινητού. Μία εξαιρετικά εύκολη διαδικασία, να παραγγείλεις φαγητό με μερικά κλικ. Τα οφέλη είναι πιο ορατά όταν κανείς σκεφτεί τον πατροπαράδοτο τρόπο παραγγελίας: η χρήση ενός εκτυπωμένου μενού και μία 10-λεπτη τηλεφωνική κλήση με ένα εστιατόριο. Δεν κάνει επομένως εντύπωση που οι άνθρωποι αγαπούν τις εφαρμογές παράδοσης φαγητού!

Είναι επίσης μία εξαιρετικά προσοδοφόρα αγορά. Η Morgan Stanley προβλέπει ότι η αγορά παράδοσης φαγητού στις ΗΠΑ θα μπορούσε να φτάσει τα \$210 δις μακροχρόνια (πάνω από 2.000% από τα \$11 δις σήμερα). [...]

Η περίπτωση της GrubHub

Όταν κανείς μιλάει για εφαρμογές παράδοσης φαγητού, πρέπει αρχικά να διαχωριστούν οι υπηρεσίες που προσφέρονται απευθείας από τα εστιατόρια από τους τρίτους. Στην πρώτη περίπτωση, ένα εντυπωσιακό παράδειγμα είναι η υπηρεσία της Domino's Pizza. Η αλυσίδα εστιατορίων κυριαρχεί στην αγορά παράδοσης φαγητού με ένα καινοτόμο προϊόν, το AnyWare. Το σύστημα επιτρέπει στον πελάτη να παραγγείλει από την Domino's χρησιμοποιώντας σχεδόν οποιαδήποτε συσκευή ή κανάλι, από τη συσκευή Google Home και το Amazon Echo, έως μία smart TV και ένα συνδεδεμένο αυτοκίνητο. Επίσης ενσωματώνεται με το Facebook Messenger, και δέχεται παραγγελίες ακόμα και από το Twitter.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες από τρίτους, οι λεγόμενοι συναθροιστές παράδοσης φαγητού είναι η πιο δημοφιλής επιλογή. Τέτοιες εφαρμογές παρέχουν μία λίστα από εστιατόρια από τα οποία μπορείς να παραγγείλεις. Οι πιο γνωστές τέτοιες εφαρμογές είναι οι Delivery.com, DoorDash, Eat24, UberEats, Caviar και GrubHub. Η τελευταία είναι ίσως η πιο ευρέως χρησιμοποιήσιμη εφαρμογή, παρέχοντας 8,75 εκ. γεύματα και μεγαλώνοντας ετησίως με ρυθμό 26%. [...]

Πώς λειτουργεί η Grubhub; Το επιχειρηματικό μοντέλο και η τεχνολογική στοίβα (tech stack)

Το GrubHub είναι μία υπηρεσία παράδοσης φαγητού κατά βούληση, συνδέοντας τους χρήστες με τα εστιατόρια που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση. Επομένως το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρίας υπηρετεί δύο κοινά:

Τα εστιατόρια. Το GrubHub παρέχει στα εστιατόρια περισσότερες παραγγελίες και τα βοηθάει να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους παρέχοντας ευκολία, αξιοπιστία και μικρού κόστους υπηρεσίες παράδοσης. Σαν μέρος της προσφοράς του προς τα εστιατόρια, η εταιρία παρέχει στα εστιατόρια ένα λογισμικού διαχείρισης των παραγγελιών τους.

Οι χρήστες. Οι πελάτες ωφελούνται από τις προσβάσιμες και απλές υπηρεσίες παράδοσης που παρέχονται από την εταιρία, μία μεγάλη επιλογή εστιατορίων, και μία εύκολη και διαφανή διαδικασία παραγγελίας. Η εταιρία έχει επίσης μία υπηρεσία πελατών 24/7 για να βοηθά σε κάτι αίτημα ή ερώτηση.

¹ https://medium.com/@eastern_peak/all-you-need-to-know-about-building-a-food-delivery-app-grubhub-case-study-2965cdb24801

Λειτουργίες. Την ίδια στιγμή, η εταιρία δεν προσλαμβάνει κανέναν από τους μεταφορείς (courier) της. Οι παραγγελίες παραδίδονται από ανεξάρτητους συνεργάτες (παρόμοια με τους οδηγούς της Uber). Προκειμένου να μπορεί να πληρώνει τους μεταφορείς της και να μένει προσοδοφόρα, η GrubHub συμπεριλαμβάνει κόμιστρα σε κάθε παραγγελία. Ενώ η αρχική ιδέα ήταν να χρεώνονται τα εστιατόρια με ετήσιο τέλος, το πλάνο δεν δούλεψε. Σαν αποτέλεσμα, η εταιρία τώρα λαμβάνει 10% από κάθε παραγγελία (πληρωμένα από τα εστιατόρια) καθώς και ένα επιπλέον \$2 τέλος παράδοσης από τους πελάτες.

Για να τρέξει τις λειτουργίες της, η GrubHub χρησιμοποιεί μία δυνατή τεχνολογική στοίβα: Java/Scala, Apache/Spark/Hive, και Cassandra / NoSQL /AWS. Η εταιρία επίσης χρησιμοποιεί μικροϋπηρεσίες (Docker) και AngularJS/ReactJS για την ανάπτυξη της ιστοσελίδας. [...] Μία σημαντική παράμετρος είναι ότι θα χρειαστούν τουλάχιστον 3 εφαρμογές για να τρέξει ένα παρόμοιο επιχειρηματικό μοντέλο: Δύο εφαρμογές κινητών για τους πελάτες και τους μεταφορείς, ενώ τα εστιατόρια θα χρειαστούν λογικά ένα σύστημα διαχείρισης ταμπλό (dashboard) στον ιστό. Παραπλεύρως, ίσως χρειαστείς ένα είδους διαχειριστικό πάνελ για να μπορούν οι υπάλληλοι να διαχειρίζονται τα διαθέσιμα προϊόντα στα εστιατόρια. [...]

Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν παρόμοιες εφαρμογές

Η βασική πρόκληση που οι εταιρίες παράδοσης φαγητού αντιμετωπίζουν είναι η ανάγκη για αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργιών ανάμεσα σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Το προϊόν θα πρέπει να λειτουργεί σαν καλοκουρδισμένο ρολόι προκειμένου να μπορεί να παρέχει αξιόπιστη υποστήριξη στις επιχειρησιακές λειτουργίες. Επομένως, συμβουλές προς όποιον θέλει να κάνει αντίστοιχες εφαρμογές, είναι οι εξής:

- Συνεργασίες πρέπει να γίνονται μόνο με αξιόπιστα εστιατόρια, διαφορετικά πρέπει να δημιουργήσεις την παραγωγή από μόνος σου για να υπάρχει απόλυτος έλεγχος στην επιχείρηση.
- Καλό είναι να προσλάβεις οδηγούς παρά να δουλεύεις με ανεξάρτητους συνεργάτες, ή κάνε συνεργασία με επαγγελματική εταιρία παράδοσης προκειμένου να εξασφαλίσεις την αξιοπιστία της υπηρεσίας.
- Δώσε έμφαση στην άνεση και την ταχύτητα παράδοσης πάνω απ' όλα.
- Η εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών είναι απόλυτα σημαντική. Η εταιρία έχει να κάνει όχι μόνο με θυμωμένους, αλλά με πεινασμένους πελάτες, που είναι αρκετά επικίνδυνο.
- Οι ρυθμοί χρήσης πόρων είναι πολλοί μεγάλοι (π.χ. η Sprig καίει \$850.000 τον μήνα). Επομένως η χρήση αυτών πρέπει να γίνεται συνετά.[...]

Ερωτήσεις

1. Ποιο είναι το Business Model της εταιρίας; Περιγράψτε το Business Model Canvas.
2. Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα. Πόσο ψηφιοποιημένη είναι;
3. Περιγράψτε πιθανά προβλήματα διαλειτουργικής ενοποίησης, διαδικασιών, δεδομένων, συστημάτων.
4. Η ανάπτυξη κοινότητας είναι τεχνικό ή διαχειριστικό θέμα; Εξηγήστε.
5. Αναγνωρίστε πιθανές υπηρεσίες συννέφου (cloud) και τεχνολογίες Big Data.
6. Αν ήσαστε η Grubhub, θα ανοίγατε φυσικό κατάστημα; Εξηγήστε.